

医院物业服务规范

Standard of hospital property service

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2024 年 5 月）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

目 次

前 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 2

4 基本要求 3

 4.1 物业服务企业 3

 4.2 工作人员 3

 4.3 制度要求 3

 4.4 档案要求 3

5 服务内容 4

6 保洁消毒要求 4

 6.1 基本要求 4

 6.2 医院感染防护 4

 6.3 普通区域清洁 5

 6.4 消毒要求 6

 6.5 医疗废物管理 9

7 医院病房物品清洗消毒 9

 7.1 总则 9

 7.2 洗涤、消毒的原则与方法 9

8 医院辅助服务 11

 8.1 导引咨询 11

 8.2 护工服务 11

 8.3 司梯服务 11

 8.4 医疗运送服务 11

 8.5 手术室辅助服务 11

9 秩序维护服务 12

 9.1 出入管理 12

 9.2 巡查 12

 9.3 医疗秩序维护服务 12

 9.4 监控 13

 9.5 车辆停放管理 13

 9.6 警务协作 14

10 共用设施设备运维与保养服务 14

 10.1 房屋维修与保养 14

 10.2 消防设施 14

 10.3 供配电系统管理 15

10.4 电梯维护 15

10.5 高空作业 16

10.6 供热服务 16

10.7 空调维护 17

10.8 给排水管理 17

10.9 污水处理 17

11 绿化养护 17

12 会务服务 18

 12.1 会前准备 18

 12.2 会中服务 19

 12.3 会后整理 19

13 标识管理 19

14 应急服务 20

15 监督与投诉 20

 15.1 信息收集 20

 15.2 投诉处理 20

 15.3 服务评价和改进 21

附 录 A （资料性） 安防控制室值班记录表 22

附 录 B （资料性） 监控系统故障处置登记表 23

参 考 文 献 24

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由陕西省住房和城乡建设厅提出并归口。

本文件起草单位：西安锦天物业管理服务有限公司、西安博爱物业管理有限公司。

本文件主要起草人：符明洁、段晓光、闫晓莉、石敏哲、李娜、李少楠、朱小龙。

本文件由西安锦天物业管理服务有限公司负责解释。

本文件为首次发布。

本文件在实施中若有疑问或建议，请将咨询或修改建议等信息反馈至下列单位：

单位：西安锦天物业管理服务有限公司

地址：西安曲江新区翠华南路1688号17层1703室

电话：029-84501482

医院物业服务规范

1 范围

本文件规定了医院物业服务活动的术语和定义、基本要求、服务内容、保洁、消毒服务、医院病房物品清洗消毒、医院辅助服务、秩序维护服务、公用设施设备运维与保养服务、绿化养护、会务服务、标识管理、应急服务、监督与投诉的要求。

本文件适用于陕西省行政区域内选聘的医院物业服务。自主管理的医院物业服务参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 13495.1-2015 消防安全标志第一部分：标志
- GB 15603 危险化学品仓库储存通则
- GB 15982 医院消毒卫生标准
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB 18466-2005 医疗机构水污染物排放标准
- GB 19210 空调通风系统清洗规范
- GB 19193 疫源地消毒总则
- GB 22337 社会生活环境噪音排放标准
- GB 25201-2020 建筑消防设施的维护管理
- GB 50050 工业循环冷却水处理设计规范
- GB 50333-2013 医院洁净手术部建筑技术规范
- GB 50365 空调通风系统运行管理规范
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 24803.1 电梯安全要求 第1部分：电梯基本安全要求
- GB/T 50034 建筑照明设计标准
- CJJ/T 82 城市绿化工程施工及验收规范
- DL 408 电业安全工作规程
- WS 308 医疗机构消防安全管理
- WS 434 医院电力系统运行管理
- WS 435 医院医用气体系统运行管理
- WS 436 医院二次供水运行管理
- WS 488 医院中央空调系统运行管理
- WS 10013 公共场所集中空调通风系统卫生规范
- WS/T 311 医院隔离技术规范
- WS/T 367-2012 医疗机构消毒技术规范

WS/T 368 医院空气净化管理规范
 WS/T 508-2016 医院医用织物洗涤消毒技术规范
 WS/T 510-2016 病区医院感染管理规范
 WS/T 512-2016 医疗机构环境表面清洁与消毒管理规定
 TS G08 特种设备使用管理规则
 TSG G0001 锅炉安全技术监察规程
 TSG G7002 锅炉定期检验规则
 TSG T7004 电梯监督检验和定期检验规则
 TSG T7006 电梯监督检验和定期检验规则—杂物电梯
 《中华人民共和国特种设备安全法》（主席令第四号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医院物业 Hospital property

已经建成并用于医疗用途的各类房屋、附属设施及与之相配套的设施、设备和相关场地。

3.2

医院物业服务 Hospital property services

按照物业服务合同约定，物业服务企业在医院范围内进行的物业服务，主要负责房屋及附属设备设施的维修养护与运行管理服务、秩序维护服务、环境卫生服务和医院特有的保障服务（如医疗废物管理、医用辅助设施设备管理、护工服务管理等）。

3.3

司梯服务 Elevator operation

按照电梯设计、用途和操控规程，准确、有序开展客梯、手术专用梯、货梯运送的电梯驾驶活动。

3.4

委托服务（特约服务） Delegated Services

物业服务企业或其他专业性服务企业接受院方（或物业使用人）的委托，提供的物业服务合同以外的各类单项服务。

3.5

辅医服务 Auxiliary medical support services

在医院范围内开展的配合医护人员工作、帮助患者就医就诊等辅助性、帮助性的非诊疗活动。

3.6

运送服务 Hospital delivery service

在医院范围内开展的患者接送及医疗器具、标本、药品、文书等运送的活动。

3.7

医院感染 Nosocomial infections

住院患者在医院内引起的感染，包括在住院期间发生的感染和在医院内引起的、出院后发生的感染；但不包括入院前已经开始或入院时已经处于潜伏期的感染。医院工作人员在医院内引起的感染也属于医院感染。

3.8

导引服务 Guided service

协助医护人员引导患者就诊，合理安排患者挂号、就诊、检查等服务。

4 基本要求

4.1 物业服务企业

- 4.1.1 具有独立承担民事能力和从事医院物业服务能力的物业服务企业，方可从事医院物业服务。
- 4.1.2 应签订责权利清晰的服务合同。服务项目依据合同约定发生移交的，应依据法律法规和合同要求向医院有序交接，并文明退场。
- 4.1.3 应建立完备的服务质量和安全管理机制，结合医院的特点，按照医院等级评审标准等对医院相关工作的要求，明确各项工作要点、流程及质量标准。倡导服务创新，并鼓励新技术和新方法的应用。
- 4.1.4 应遵从医院感染控制要求，积极做好职业暴露防护和交叉感染的控制，并接受医院的指导和监督。
- 4.1.5 应按合同约定，并具备符合岗位工作需求的作业技能和医院感染知识，接受持续教育和培训。特殊工种的管理应按法律法规和所在地政策执行。
- 4.1.6 应保持与医院及其他相关方的沟通，关注医院及就医群众对物业服务的满意度，妥善处理各类投诉，鼓励多形式服务测评（包括第三方）并持续改进服务质量。

4.2 工作人员

物业服务企业的人员应符合以下要求：

- a) 具有良好的职业道德，身体健康；
- b) 从业人员按照有关要求取得规定资格，并胜任岗位工作需要；
- c) 上岗前对工作人员进行法律法规、专业知识培训；
- d) 特殊岗位应具有相应专业基础知识；
- e) 应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁；
- f) 服务主动热情，接待服务中应使用普通话，用语文明、礼貌、规范；
- g) 物业服务人员应按规定做好工作日志、交接班、帐册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确；
- h) 严格执行物业服务安全相关操作规程，熟悉应急预案及处置要求；
- i) 爱护医院公物，保护患者隐私；
- j) 涉外医院物业有关服务人员宜具备涉外服务常识和外语会话能力等；
- k) 凡从事医院物业服务的工作人员必须经过隔离控感、职业暴露、自我防护的相关专业知识培训，经培训合格后方可上岗；
- l) 凡从事医院病房陪护等特殊岗位的物业服务人员，每年至少体检 1 次，体检合格后方可上岗，陪护人员必须通过患者生活护理专业知识培训，培训合格取得上岗证后方可上岗。

4.3 制度要求

物业服务企业应建立完善的规章制度，包括但不限于以下要求：

- a) 结合服务项目的实际制定物业服务方案、岗位职责、工作流程、服务标准及突发事件应急预案等企业外部管理制度；
- b) 应制定人事、财务、行政、设施设备管理等内部制度；
- c) 应制定车辆出入、停放，电梯使用等公众管理制度；
- d) 应制定质量管控，纠正、预防、持续改进、评价、考核、激励等制度。

4.4 档案要求

- 4.4.1 物业服务企业应建立完善的组织运营档案，包括但不限于：产权技术档案、工程维修档案、环

境卫生服务类档案、秩序维护类档案、绿化养护类档案等与医院物业服务内容匹配的相关服务。

4.4.2 物业服务档案的保存时间应不少于 3 年，发生安全事故、医院院内感染爆发或职业暴露事件的档案资料应长期保存。

4.4.3 当物业服务企业发生更换时档案资料应按法律、法规要求移交。

5 服务内容

医院物业服务的内容包括但不限于：

- a) 室内外环境表面清洁、消毒；
- b) 病房物品、病服清洗、消毒；
- c) 合同约定的部分医疗设备及器械表面卫生清洁、消毒；
- d) 生活垃圾和医疗废物的院内收送、暂存服务；
- e) 导引服务；
- f) 司梯服务；
- g) 工程（水、电、气、暖设施）服务；
- h) 绿化及花卉维护服务；
- i) 秩序（消防、安防、车辆、治安）服务；
- j) 会务服务；
- k) 标识管理；
- l) 应急服务；
- m) 监督与投诉。

6 保洁消毒要求

6.1 基本要求

6.1.1 应结合服务医院的类别和特点（包括建筑特点）制定具体服务规程，对保洁服务工作做好记录。

6.1.2 配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，实行定时定点和流动保洁相结合，保持物业服务区域整洁、干净。

6.1.3 保洁用具按办公室、治疗室、护休室、手术室、公共区域、配餐间、洗手间等不同清洁区域分类，并标有明显的标志，特殊部位保洁要做好安全防护。

6.1.4 应按 WS/T 512 的要求开展卫生清洁服务，并确保清洁和消毒有效结合。

6.1.5 根据实际情况合理设置相关环境卫生设施，如在主要进出口设置果皮箱，在适当位置放置垃圾（卫生）桶，在适当位置设置垃圾中转房（站、车、箱），在装修期间应有临时建筑垃圾堆放处等。

6.2 医院感染防护

6.2.1 应严格执行医院感染防护控制的规定，实施清洁与消毒作业时应做好个人防护，严格执行卫生要求，作业期间应按规定穿戴防护用品，并做好职业暴露防护。

6.2.2 不同区域环境清洁人员个人防护应符合 WS/T 512-2016 附录 B 的规定。

6.2.3 作业规程的制定和执行应结合 WS/T 311 关于医院建筑区域划分的规定，并落实“三区划分”（即污染区、潜在污染区、清洁区）的控制要求。

6.2.4 保洁用具使用前后必须经过消毒，并符合相关要求。

6.2.5 适时开展卫生防疫，配合做好突发性传染病控制，蚊、蝇、蟑、鼠密度符合相关规定要求。

6.3 普通区域清洁

6.3.1 普通部位清洁

普通部位清洁应符合表 1 的要求。

表 1 普通部位清洁要求（顺序）

项目	服务要求
大厅、走廊、电梯厅、楼梯或消防梯地面	地面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无杂物、灰尘、污迹等，保持地面材质原貌。门把手洁净、定时消毒。各种金属件表面洁净、光亮
走廊、楼梯窗玻璃、大厅、电梯厅玻璃	保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹
楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌	楼梯扶手、栏杆洁净、光亮。窗框、窗台、表面洁净无污渍。指示牌、广告牌无灰尘、无污迹。金属件表面洁净、光亮
服务功能性用房（如会议室、接待室、开水房）	地面干净。桌、椅、沙发、茶几等洁净、光亮；水杯、水瓶、饮水机等洁净；电器、仪器表面洁净；家具、物品摆放有序；热水炉外壳无污迹。不锈钢台面无水迹、无污渍。不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹、无杂物、无水垢，落水口无污垢。冷、热水龙头表面光亮、无污渍、无水垢
电梯轿厢	直梯轿厢四壁光洁明亮，无污迹；操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕，保持空气清新、无异味。自动扶梯踏步、阶梯洁净、无污迹；扶手洁净、无污迹，定时消毒。玻璃、不锈钢外壳按表2相关条款规定
设备机房、管道	地面无垃圾，无水渍，墙面、天棚无积尘，目视无蛛网；各类设备表面无积尘，无污迹；各类仪表盘表面光亮，无污迹；金属件表面光亮，无污迹；管道表面无积尘。无跑、冒、滴、漏和鼠害现象
指示灯、消火栓、消火箱、公共设施	表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污迹。监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点。消防栓表面光亮、无灰尘，内侧无积尘、无污迹
电器设施	灯泡、灯管无灰尘，灯罩无积尘、无污迹，其它装饰件无积灰尘、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹
天花板、风口、空调、公共灯具内外	目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污迹、无灰尘、无斑点
平台、屋顶、厦沿	无垃圾堆积、无积水、无杂草
公共卫生间	地面干净，无污渍，无积水；墙壁干净，无污迹；天花板无污迹，无蛛网；大、小便器干净，无污渍，无色斑；隔断干净，无乱写乱画，无张贴物；金属件表面干净，无污迹，有金属光泽；风口或换气扇表面干净，无积尘；门、窗干净，窗台无灰尘；玻璃干净，无印迹；洗手台干净，无积水，面盆无污垢；各种管道表面干净，无污迹；废纸篓杂物超过2/3及时倾倒；空气流通，无明显异味
停车场	保持地面无垃圾、无污垢、无积水；空气流畅，无异味。灯泡、灯管、指示牌无积灰；灯罩无积灰、无污迹。道闸、定位杆、减速带无积灰、无污垢
日常垃圾收集点、垃圾桶	周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味。定期消毒。垃圾桶无满溢、无异味、外表无污迹
广场、绿地、花台、明沟	广场地面干净。明沟无杂物，无异味。外围通道保持畅通，地面无堆放杂物、无积水、无明显污迹、油渍。各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污

项目	服务要求
	迹。水池内无漂浮物、无沉积杂物，水质清澈、无异味。绿地、花坛、隔离带、周围无杂物
外墙	目视洁净。表面、接缝、角落、边线等处无污迹、无积尘
雕塑、布景、小品、休闲椅等	洁净、无污渍
休闲娱乐、健身设施	洁净、无污渍
日常垃圾箱房	箱房封闭式专人管理，循环保洁；整洁、无异味，灭害措施完善。箱体外侧整洁。箱体内侧无残留物，定时消毒。废弃物及时收集，不满溢

6.3.2 主要材质清洁

主要材质的清洁应符合表 2 的要求。

表 2 主要材质清洁要求

大类	材质	质量要求
硬地面	大理石	表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢
	花岗岩	表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢
	水磨石	表面光亮、无污迹
	木制地板	表面光亮、四周边角无积灰、无污渍
	PVC	光亮、无污迹
	瓷砖	光洁、明亮、无污渍、无水迹
软地面	地毯	洁净无尘、纤维柔软、方向一致、色泽均一
	塑胶地垫	表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍
金属材料	不锈钢	色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹
	铝合金	表面洁净、无斑点、无灰尘、无污迹
其他材质	玻璃	洁净明亮、通透性强、无水迹
	墙纸	无积灰、无污渍
	铝塑板	表面光亮、无灰尘、无污渍
	高密度板（复合板）	无积灰、无污渍
	内墙面涂料	无灰尘、无污渍
	洁具瓷面	表面光亮、洁净、无积垢
	金箱面	光亮、无灰尘、无污渍

6.4 消毒要求

6.4.1 一般要求

- 6.4.1.1 不同消毒对象应选择适合的消毒措施，并注意做好现场人员和物品的防护。
- 6.4.1.2 不同区域工具应按照下列要求实施颜色标识和专用管理，使用后及时清洁并按规范进行消毒。
 - 特殊污染区域的工具专用色为深红色；
 - 污染区工具标识色为红色；
 - 潜在污染区标识色为黄色；
 - 清洁区标识色为绿色或白色。
- 6.4.1.3 落实“一床一巾”作业制度，并协助做好床单元和终末消毒后的病床防护隔离措施。

6.4.1.4 不同区域的消毒工作应符合 WS/T 367-2012 第 13、14 章和 WS/T 512-2016 的 6.2 条的要求。

6.4.2 室内消毒

6.4.2.1 消毒剂使用应符合国家相关要求。

6.4.2.2 室内区域消毒应符合表 3 的要求。

表 3 室内区域消毒分类达标表

环境类别	范围	标准	
		空气 cfu/m3	物体表面 cfu/cm2
I类	层流洁净手术室、层流洁净病房	≤10	≤5
II类	普通手术室、产房、婴儿室、早产儿室、普通保护性隔离室、供应室无菌区、烧伤病房、重症监护病房	≤200	≤5
III类	儿科病房、妇产科检查室、注射室、换药室、治疗室、供应室清洁区、急诊室、化验室、各类普通病房和房间	≤500	≤10
IV类	传染病科及病房	≤500	≤15
注：I类按合同约定执行。			

6.4.3 特殊区域消毒

应符合表 4 的要求。

表 4 特殊区域清洁消毒要求

区域	清洁要求	消毒要求
诊室、检查室、留观室、实验室、抢救室、治疗室、化验室	室内整洁，墙壁无灰尘、蜘蛛网，墙裙踢脚线无污迹；地面干净、无杂物；窗户明亮；痰盂清洁，外表无痰迹；垃圾桶外表无污迹，垃圾无外溢	按实际情况每周清洗 2 次，晚间进行；每周用消毒液对地面消毒 1 次；每日用湿尘推推 2 次；墙裙及踢脚线每周擦拭 1 次；室内灯具及空调每周擦拭 1 次，天花板每周除尘 1 次；窗户每周清洁1次；痰盂每日倾倒并刷洗 1 次；呕吐物及时清除并冲洗消毒；表面每日擦洗 1 次；各诊室候诊区桌椅、水龙头等物每日用消毒液擦拭 1 次；及时更换手消毒液，传染科门诊每周进行一次全面清洁消毒处理。
CT、磁共振	地面、走廊清洁无杂物；诊椅干净，无污迹，无灰尘	每日定时进行擦拭，每月用洗地机清洗地面 1 次，同时用消毒液消毒 1 次；走廊一日早、中、晚三拖
	窗户明亮；痰盂清洁，外表无痰迹；垃圾桶外表无污迹，垃圾无外溢；病床、床头柜及凳无灰尘、无污迹	每日定期对窗户、窗台大面积污迹进行清理，每周联系玻璃清洁组织对其彻底清洁养护；垃圾桶、果皮箱、痰盂每日用按消毒液配比液进行消毒维护 1 次，每周对垃圾桶、果皮箱、痰盂进行彻底消毒
	公共区域卫生间无异味、无水迹、无杂物、无小广告	卫生间洁具每日擦拭 1 遍，每周全面擦洗一次并用按明示配比的“84”消毒液配比液消毒1次
	定期对磁共振、CT进行彻底消毒。	每周对磁共振、CT所有的死角进行消毒；每月对地面进行

区域	清洁要求	消毒要求
		专业清洗养护 1 次；每月对磁共振、CT的所有玻璃进行专业擦拭1次
	墙壁无灰尘、蜘蛛网，墙裙踢脚线无污迹	每日对所有墙壁灰尘进行清扫，每月对所有公共区域进行维护
	治疗台、治疗车（盘）、药车无灰尘、无药迹，车轮无头发及无杂物缠绕	每日使用前后用按消毒液配比液对治疗台、治疗车（盘）及药车进行消毒处理；每周清理车轮 1 次，每月用润滑油对车轮进行保养
普通病房	室内整洁，墙壁无灰尘、蜘蛛网，墙裙踢脚线无污迹；地面干净、无杂物；窗户明亮；痰盂清洁，外表无痰迹；垃圾桶外表无污迹，垃圾无外溢；病床、床头柜及凳无灰尘、无污迹；不得检出致病微生物	每月清洗地面 1 次，同时用按消毒液配比液消毒 1 次；地面有杂物、纸屑等垃圾时，随时清除；保证一日五扫（上午上班前、晨间护理后、下午上班前、下午下班前、晚班熄灯前）；一日两拖（上午上班前、下午上班前）；每月彻底刷洗 1 次；保证走廊一日早、中、晚三拖；床头柜及凳子每日擦拭 1 次（每床一抹布），每出院一病人全面清洗 1 次并用消毒液配比液各消毒 1 次（包括病床）；病房卫生间洁具每日擦拭 1 遍，每周全面擦洗 1 次，并用消毒液消毒 1 次；室内灯具及空调每月擦拭 1 次，天花板每周除尘 1 次；内窗户玻璃每周清洁 1 次，外窗户玻璃每月清洁 1 次；走廊内墙每周用消毒水擦拭洗 1 次；痰盂每日倾倒并刷洗 1 次，痰盂中呕吐物及时清除并冲洗；每周用消毒液消毒 1 次；病人痰杯、便具清洁后，用含氯消毒液浸泡30min；垃圾桶每日倾倒 1 次，垃圾不得溢出，及时更换垃圾袋，表面每日擦洗 1 次并消毒；垃圾篓每周消毒 1 次；生活垃圾使用黑色垃圾袋
医护办公室、检查室、化验室、值班室、处置室、更衣室	室内整洁有序；地面无灰尘、无杂物，墙面无蛛网	每周全面清洗地面 1 次，并用消毒液消毒；每日用湿尘推推地 1 次；室内灯具及空调每月擦拭 1 次，天花板每周除尘 1 次；内窗户玻璃每周清洁 1 次；外窗户玻璃每月清洁 1 次；垃圾篓每日倾倒 1 次，及时更换垃圾袋，表面每周擦洗 1 次；医护办公室桌凳每日擦拭 1 次（抹布与病床抹布分开）
治疗室、换药室（含门诊） 配液室	基本要求同上，地面无药迹；治疗台、治疗车（盘）、药车无灰尘、无药迹，车轮无头发及无杂物缠绕	地面每周全面清洁 1 次；并用消毒液消毒；每日清扫地面 1 次，清扫后用湿尘推推地 1 次；每日使用前后用消毒液对治疗台、治疗车（盘）及药车进行消毒处理；每周清理车轮 1 次，每月用润滑油对车轮进行保养；换药室每日用紫外线消毒 1 次
污物室	基本要求同上；消毒缸外表干净，消毒液及时更换，浓度符合卫生部标准	消毒缸每日擦拭 1 次；每周按要求更换消毒液；按医院感染科要求分类清理垃圾
传染科病房	基本要求同普通病房，物体表面菌落计数 $\leq 15\text{cfu/m}^3$ ；不得检出致病微生物	同普通病房，用消毒液消毒
烧伤病房、监护病房（含	同普通病房；不得检出致病微生物	同普通病房；手术等候区每周末彻底全面打扫卫生、熏蒸

区域	清洁要求	消毒要求
ICU、COU等）、手术等候区 （含门诊手术室）		消毒 1 次；手术等候区推车每日用消毒液配比液擦拭 1 次
注：消毒液的选择应符合相关规定要求。		

6.5 医疗废物管理

6.5.1 医疗废物管理应按《医疗废物管理条例》、《医疗卫生机构医疗废物管理办法》及服务医院所在地相关规定等执行。具体工作包括但不限于：

- a) 按类别使用专用医疗废物容器、垃圾袋包装，收集时应确认是否严密封口并贴上注明产生单位、日期、类别、数量、重量等信息的标签；
- b) 应按规定的清运路线及时转运到医院指定的医疗废物暂存间，并由专人负责管理；
- c) 疗废物医院暂存不应超过 48 h，宜日产日清；
- d) 应交由医院指定的有医疗废物处置资质的单位进行集中处置，所有交接环节严格执行交接双签登记，记录保存 3 年以上；
- e) 应及时对医疗废物暂存间地面、墙壁、收集及运输工具、车辆等进行清洗，采用含氯消毒剂消毒处理，并做好清洗、消毒记录。

6.5.2 应对从事医疗废物收集、运送、贮存、处置等工作的人员和管理人员进行必要的职业防护管理，包括但不限于：

- a) 提供必要的作业防护用品，包括口罩、帽子、手套、防护衣、胶靴、护目镜等；
- b) 提供必要的卫生设施，包括为工作人员提供洗手、淋浴等配套设施；
- c) 开展必要的职业防护知识、技能培训和健康教育；
- d) 定期进行健康检查和跟踪，必要时提供防疫免疫接种。

6.5.3 应建立医疗废物管理的应急机制并定期演练，发生医疗废物泄露、扩散、遗失等突发事件应及时报告医院管理部门，并配合院方及时处理。

7 医院病房物品清洗消毒

7.1 总则

- 7.1.1 洗衣房的设施设备应符合 WS/T 508-2016 中 4.3 的规定。
- 7.1.2 应制定和完善洗衣房医院感染管理、医用织物洗涤消毒操作流程、突发事件的应急预案及医用织物运送等各项规章制度，并认真落实。
- 7.1.3 应有专人从事医用织物洗涤消毒工作，从业人员数量应满足工作需要。
- 7.1.4 洗衣房管理应符合 WS/T 508-2016 中 4.1.2 的规定。
- 7.1.5 人员防护应符合 WS/T 508-2016 中 4.2 的规定。
- 7.1.6 医用织物分类收集、运送与储存操作应符合 WS/T 508-2016 中 5 的规定。

7.2 洗涤、消毒的原则与方法

7.2.1 医用织物洗涤、消毒的原则与方法

7.2.1.1 非感染性织物

- 7.2.1.1.1 应遵循先洗涤后消毒原则。
- 7.2.1.1.2 根据医用织物使用对象和污渍性质、程度不同，应分机或分批洗涤、消毒。

- 7.2.1.1.3 新生儿、婴儿的医用织物应专机洗涤、消毒，不应与其他医用织物混洗。
- 7.2.1.1.4 手术室的医用织物（如手术衣、手术铺单等）宜单独洗涤。
- 7.2.1.1.5 布巾、地巾宜单独洗涤、消毒。
- 7.2.1.1.6 宜选择热洗涤方法。选择热洗涤方法时可不作化学消毒处理，热洗涤方法按 WS/T 508-2016 中附录 A 执行。
- 7.2.1.1.7 所有脏污织物的洗涤方法应按洗涤设备操作说明书和 WS/T 508-2016 中附录 A 执行。
- 7.2.1.1.8 若选择化学消毒，消毒方法应按消毒剂使用说明书和 WS/T 367 执行。

7.2.1.2 感染性织物

- 7.2.1.2.1 洗涤消毒的原则应符合 WS/T 508-2016 中 7.3.1.1.1-7.3.1.1.4 要求。
- 7.2.1.2.2 不宜手工洗涤。宜采用专机洗涤、消毒，首选热洗涤方法；有条件的宜使用卫生隔离式洗涤设备。
- 7.2.1.2.3 机械洗涤消毒时可采用洗涤与消毒同时进行的程序。
- 7.2.1.2.4 采用水溶性包装袋盛装感染性织物的，应在密闭状态下直接投入洗涤设备内。
- 7.2.1.2.5 对不耐热的感染性织物宜在预洗环节同时进行消毒处理，消毒方法按 WS/T 508-2016 中附录 A 执行。
- 7.2.1.2.6 被朊病毒、气性坏疽、突发不明原因传染病的病原体或其他有明确规定的传染病病原体污染的感染性织物，以及多重耐药菌感染或定植患者使用后的感染性织物，若需重复使用应先消毒后洗涤。消毒方法按 WS/T 508 中附录 A 执行。

7.2.2 洗涤设备、环境的消毒与杀虫

7.2.2.1 洗涤设备的消毒

- 7.2.2.1.1 感染性织物每次投放洗涤设备后，应立即选用有效消毒剂对其设备舱门及附近区域进行擦拭消毒，消毒方法按照 WS/T 367 执行，使用水溶性包装袋时可不作消毒处理。
- 7.2.2.1.2 感染性织物若选择冷洗涤方式洗涤，工作完毕后，应对其设备采取高温热洗涤方法进行消毒处理，将水温提高到 75℃、时间≥30min 或 80℃、时间≥10min 或 A0 值≥600。

7.2.2.2 环境的消毒与杀虫

- 7.2.2.2.1 每天工作结束后应对污染区的地面与台面采用有效消毒剂进行拖洗/擦拭，消毒方法按照 WS/T 367 执行；清洁区的地面、台面、墙面应每天保洁。
- 7.2.2.2.2 污染区室内机械通风的换气次数宜达到 10 次/h，最小新风量换气次数宜不小于 2 次/h；必要时进行空气消毒，消毒方法按照 WS/T 368 执行。
- 7.2.2.2.3 工作区域的物体表面和地面有明显血液、体液或分泌物等污染时，应及时用吸湿材料去除可见的污染物，再清洁和消毒，消毒方法按照 WS/T 367 执行。
- 7.2.2.2.4 当工作环境受到明确传染病病原体污染时，应选用有效消毒剂对环境空气和物体表面进行终末消毒，消毒方法与要求按照 GB 19193 执行。
- 7.2.2.2.5 每半年对工作人员手、物体表面进行 1 次卫生学抽检，符合 GB 15982 中 III 类环境规定。
- 7.2.2.2.6 当发现有疥疮患者使用过医用织物或医用织物上有蛾、虱、蚤等体外寄生虫时，除对其医用织物采用煮沸或蒸汽（100℃，时间≥15min）等方法杀灭外，应对污染环境及时选用拟除虫菊酯、氨基甲酸酯或有机磷类杀虫剂，采取喷雾方法进行杀虫，具体方法应遵循产品的使用说明。

7.2.2.3 资料管理与保存要求

7.2.2.3.1 洗衣房的各项相关制度、风险责任协议书、微生物监测报告，以及所用消毒剂、消毒器械的有效证明等资料应建档备查，及时更新。

7.2.2.3.2 使用后医用织物和清洁织物收集、交接时，应有记录单据，记录内容应包括医用织物的名称、数量、外观、洗涤消毒方式、交接时间等信息，并有质检员和交接人员签字；记录单据宜一式三联。从事医用织物洗涤服务的社会化洗涤服务机构还应有单位名称、交接人与联系方式并加盖公章，供双方存查、追溯。日常质检记录、交接记录应具有可追溯性，记录的保存期应不少于 3 年。

8 医院辅助服务

8.1 导引咨询

8.1.1 协助医护人员引导患者就诊，合理安排患者挂号、就诊、检查。

8.1.2 协助护送急诊患者去急诊科，为高龄老人、行动不便者提供轮椅、平车服务及陪伴，就诊交费等服务。

8.1.3 为患者、家属等顾客提供就医咨询服务。

8.2 护工服务

8.2.1 在护士长领导下和护士指导下进行工作。

8.2.2 应公开服务信息及收费标准，接受医院、患者监督。

8.2.3 护工人员应遵守服务合同，依据合同要求为患者提供生活护理服务。

8.2.4 护工应持有健康证明并经专业培训取得护理员培训合格证书后方可上岗。

8.2.5 护工应保护患者隐私。

8.3 司梯服务

8.3.1 医用直梯运行期间需配备司梯人员，司梯人员需考核合格方可上岗。

8.3.2 医患乘梯、手术专用梯、物资/污物梯应单独分开使用。

8.3.3 按医院规定时间开梯、锁梯。

8.3.4 引导急救人员或行动不便的病员及家属优先乘梯。

8.3.5 发生紧急情况时按照紧急程序要求组织好人员疏散。

8.3.6 遇电梯故障及时报修并悬挂指示牌，协助做好安全防护措施，及时做好解释及安抚工作。遇电梯故障及时报修并悬挂指示牌，协助做好安全防护措施，及时做好解释及安抚工作。

8.4 医疗运送服务

8.4.1 协助医护人员检查核对非探视时间进出病房的人员，并予以登记管理。

8.4.2 协助医护人员及时送检大小便、血、特殊化验标本等，并准确的收回检验结果。

8.4.3 及时转达会诊单、检查单、化验单，并做好签收记录。

8.4.4 协助医护人员及时准确的领取常规静脉液体及口服药、病房退药、外用制剂。

8.4.5 送检病房中设备时，确保设备无二次损坏、无丢失，并填写维修交接手续。

8.4.6 协助医护人员将出院患者的病历送抵档案室，要求无遗失、签收清楚。

8.4.7 协助医护人员安全及时接送患者到所需科室治疗及检查。

8.4.8 协助医护人员与 120 救护服务部门协调，并协助接送院外患者及家属跟车服务。

8.4.9 按规定管理轮椅、平车、交换车，并保持正常运行。

8.5 手术室辅助服务

- 8.5.1 在手术等候区，保证手术等候区清洁、通风；维持等候区秩序，保持大厅安静，劝阻吸烟等违规行为。
- 8.5.2 在手术室前台，维持手术室出入秩序，根据手术通知单，接送患者；做好前台物品管理；对使用过物品应及时按要求消毒。
- 8.5.3 洗刷间配制保洁用具消毒液，保持消毒液浓度达标。
- 8.5.4 及时清洁更衣间、沐浴间，确保无污垢；及时添加消毒用品；确保沐浴设施使用正常，发现问题及时报修；定时收集、整理污衣袋并送至洗衣房。
- 8.5.5 收集的医疗废物要放置在医疗废物暂存间的周转箱，并做到室内无血迹、无水迹、无遗漏。
- 8.5.6 注意保护患者，防止接送过程中发生碰撞，对患者造成伤害；手术过程中，根据医护人员及患者家属委托做好取血、送检病理、领取外送物品等事宜；手术后，协助医护人员对术后室内进行清洁、消毒，收集术后敷料、医疗废物；做好洗手池清洁卫生，及时添加洗手液；协助医护人员做好其他事宜。
- 8.5.7 运送洗涤后的手术衣、敷料等物品到供应室消毒；对消毒后的物品按日期摆放，以便取用，防止消毒过期。

9 秩序维护服务

9.1 出入管理

- 9.1.1 建立门卫、值班、巡逻制度。
- 9.1.2 主出入口应安排 24 h 值岗，对人员和车辆出入，按合同约定进行管理。
- 9.1.3 设置特殊勤务岗，遇到异常情况，快速赶到现场，有效采取措施，防范意外事件发生。

9.2 巡查

- 9.2.1 明确巡查工作职责，规范巡查工作流程，制定相对固定的巡查路线，路线应覆盖所有监控死角。
- 9.2.2 不少于 2 人为一组进行巡查；巡查应做好巡查记录，并保留记录完整。
- 9.2.3 收到安防监控室发出紧急处置的指令后，巡查人员应在 5 min 以内到达事发现场，并采取相应处置措施，处置后及时将信息回馈。
- 9.2.4 巡查中发现违法、违章行为应及时制止，并报告相关部门。
- 9.2.5 巡查中应注意异常气味、声响、不明异物等，如有可疑现象、异常情况，应立即报告有关部门，并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案，同时通知安防监控室进行及时跟进。
- 9.2.6 巡查过程中应做好相应的节能、保洁及控烟工作。

9.3 医疗秩序维护服务

- 9.3.1 按照国家卫生健康委员会、中央综治办、公安部、司法部的相关规定，做好医院日常秩序的维护工作。
- 9.3.2 明确医疗秩序事件处理负责人，对秩序维护人员进行相关工作方式方法的培训。
- 9.3.3 应严格出入口的管理，切实加强诊室、病房的人员管理，防止无关人员出入诊疗、住院区域。
- 9.3.4 应加强门诊、急诊、夜间值班科室等重点部位的安全保卫工作，急诊科应当配备一定数量的秩序维护人员，在急诊区域进行 24 h 安全巡查。发现医疗投诉或患者不满意的行为应当及时处理，对于有过激行为的，应当及时引导到专门场所进行处理。
- 9.3.5 按照早介入、早处理要求，发生伤医、扰序等涉医事件时，秩序维护人员要采取果断措施，保护医务人员和事发现场，维护现场秩序，配合公安机关开展相关工作。对威胁、恐吓、侮辱医务人员的，应坚决依法制止，并迅速报警；对“医闹”等聚众滋事的行为应采取果断措施，维护现场秩序，防止事

态扩大；对故意伤害医务人员的，应协助公安机关采取强有力的措施，有效制止犯罪活动，依法控制犯罪嫌疑人，及时移交公安机关。

9.3.6 对医院内的医托、倒号的人员应进行制止并通知监控人员做好录像、及时报警，在制止过程中应做好自身防护，并保障他人的人身安全。

9.4 监控

9.4.1 安防监控室的管理应符合下列的要求：

- a) 设立安防监控室，对本单位技防系统的安全信息进行集中统一管理：
 - 1) 安防监视系统终端应设置在安防监控室内；
 - 2) 建立安防监视系统设置清单或图表，标明位置、种类和功能、检查检测周期和结果等；
 - 3) 设定视频监控图像监视查看权限，设置内部视屏和医患隐私图像遮挡功能；
- b) 安防监视系统的主电源应采用消防电源，包括备用电源，保证断电后入侵报警系统工作时间不少于 8 小时，视频监控系统工作时间不少于 1 h；
- c) 视频监控图像保存不少于 30 天，系统故障要及时向院方报告；
- d) 制定安防监控室的管理制度、操作规程及治安事件处置流程，值班人员严格执行安防监控室相关制度并熟悉预案流程，按流程要求进行处置；
- e) 安防监控室的入口处设置明显的标志，严禁无关人员进入；
- f) 建立来人来访登记制度并设立记录，检查人员进入也应出示相关证件；
- g) 严格执行 2 人或 2 人以上 24 h 值班制度，并每班指定一名负责人，具体负责监控室人员的管理及值班时紧急情况的处置；
- h) 设定视频监控图像监视查看权限，特殊情况要查调录像时需按权限范围，经院方保卫部门及有关主管人员同意，在秩序维护人员的监管下，由专人完成；
- i) 安防监控室值班人员接受岗前专业技能培训，熟悉监控系统的工作原理和操作规程，掌握各种按键功能，训练操作各种软件系统；
- j) 对监控设施的每日检查，应认真填写《安防控制室值班记录》（样式见附录 A）；
- k) 定期对各种监控设施进行检查，及时发现和处理设备故障，并填写《监控系统故障处置登记表》（样式见附录 B），保证监控系统正常运行。

9.4.2 安防监控室应建立 24 h 值班制度和来访人员登记制度，并保存登记记录。

9.4.3 监控的录入资料至少保存 30 天，应严格保密，未经主管人员同意不得调阅、拷贝等。

9.4.4 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理，并将其反馈情况如实记录到值班记录当中。

9.4.5 确保安防电话畅通，接听及时，处置及时。

9.4.6 按委托合同根据设备随机使用说明书的要求对硬盘录像机、监控摄像头等设备进行检修保养。

9.4.7 设备出现故障，及时通知维保单位进行修复并做好记录。

9.5 车辆停放管理

9.5.1 划分车辆停放区域，加强车辆管理。急救通道中禁止停放车辆，保证急救通道的畅通，对不按规定停车的进行劝阻、清理。

9.5.2 根据医院的实际情况规定车辆行驶路线，设置行车指示标识，对进出车辆进行疏导，维护通行秩序，保证车辆出入口的通畅。

9.5.3 停车区域内应设监控装置、照明装置、消防设施、门禁、车辆限速及指示标识。

9.5.4 非机动车应定点集中存放，整齐有序。

9.5.5 停车场（库）内禁止存放易燃易爆、化学危险品或其他违禁物品。

9.6 警务协作

9.6.1 健全警医联动机制，应保持 24 h 与当地公安部门的联络通畅。

9.6.2 在做好应急处置的同时，应当配合公安机关提高公众防范能力，共同预防和维护医院安全秩序。

10 共用设施设备运维与保养服务

10.1 房屋维修与保养

10.1.1 维护并保障房屋的正常使用功能，做好以下工作：

10.1.2 门窗玻璃无破碎，五金配件完好，开闭灵活，无异常声响，密封性好。

10.1.3 楼内墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面修补时粉刷层及面砖应保持与原墙面无色差，墙面砖、地坪、地砖应平整不起壳、无残缺。PVC 地面、塑胶地面每月养护 1 次，大理石、花岗岩石材地面每年不少于 2 次晶面养护处理或翻新，墙面每月保养 1 次。

10.1.4 屋面排水沟、室内外排水管道应畅通，发现有防水层气鼓、碎裂，隔热板有断裂、缺损的情况，应及时安排专项修理。

10.1.5 卫生间设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，无滴漏，地漏畅通不堵塞。

10.1.6 开水房管道畅通，设备使用正常。

10.1.7 避难层和避难平台设施无损坏，地面平整、密封性好，排水沟畅通无堵塞。

10.2 消防设施

10.2.1 物业服务企业应与医院协议约定各自消防管理职责，按职责划分做好工作。

10.2.2 制定消防安全管理制度，确定消防安全重点部位，确定消防安全管理人，明确专人维护、管理消防器材、消防设施。

10.2.3 按 GB 25201-2020 中 6.1.4 要求进行防火巡查、防火检查。其中，消防设施应每日全部巡查 1 次；住院区和门诊区白天至少巡查 2 次，住院区和急诊区夜间至少巡查 2 次，其他场所每日至少巡查 1 次；节假日及重大会议、活动期间，应加大巡查频次和力度。公共场所不应使用明火、私自使用电热器；每季度至少进行 1 次综合性防火检查。巡查、检查结果由检查人及其主管人员签字确认，并做好记录存档备查。

10.2.4 制定符合本单位特点的消防应急预案，每年至少组织 1 次消防演习。

10.2.5 院方和物业服务企业应组织新上岗、转岗、复岗职工进行岗前消防安全培训，每半年至少开展一次职工消防安全培训。每年至少开展 1 次消防安全评估，针对评估结果加强和改进消防工作。

10.2.6 物业服务企业服务人员应具备检查消除火灾隐患的能力、组织扑救初起火灾的能力、组织人员疏散逃生的能力和消防宣传教育培训的能力。

10.2.7 设有水泵房、风机房、氧气储存间的消防安全重点部位应设置明显警示标志，有专人每日巡查。

10.2.8 消防控制室实行 24 h 值班，每班不少于 2 人，自动消防系统操作人员应取得国家认可职业资格证书，持证上岗。

10.2.9 由物业服务企业承担自动消防设施管理责任的，物业服务企业应委托具备相应资质的检测、维修保养机构对消防设施进行维保。每年至少进行 1 次全面联动检测，每月进行 1 次专项检查，检测、检查应有记录。

10.2.10 物业服务企业应建立消防档案，统一保管、备查。建筑消防设施的原始技术资料应长期保存；消防控制室值班记录和建筑消防设施巡查记录的存档时间不应少于一年；建筑消防设施月度检查记录、建筑消防设施年度检测报告和建筑消防设施故障处理记录的存档时间不应少于 3 年。

10.3 供配电系统管理

10.3.1 公共照明

10.3.1.1 制定公共照明节能管理标准，应符合 GB 50034 建筑设计照明标准的要求。

10.3.1.2 院落、楼道照明不定期巡查，及时修复损坏的照明设施。

10.3.1.3 院落照明灯按时开启、关闭，满足使用要求。

10.3.2 配电维护

10.3.2.1 制定供电系统内部管理规范及临时用电管理措施。

10.3.2.2 从业人员操作时严格执行 DL 408 的规定，并熟练掌握触电紧急救护法。

10.3.2.3 配电室专人值守，定时检查设备运行状况，对主要运行参数进行查抄；具备无人值守条件的配电室定期检查，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室定期巡查；配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好，能有效防止有害生物进入；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。

10.3.2.4 明确变电系统的限电、停电审批权限，按规定要求通知院方或物业使用人；遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

10.3.2.5 发生重大人身、设备安全事故应及时向有关单位和供电主管部门报告，做好记录。

10.3.3 供配电维护

10.3.3.1 供（配）电柜操作运行正常，检测表计显示准确。

10.3.3.2 变压器运行正常，温控显示准确，联控运作正常。

10.3.3.3 供（配）电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求。

10.3.3.4 功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠。

10.3.3.5 供（配）电系统联络自动切换正常。

10.3.4 应急供电维护

10.3.4.1 发电系统

10.3.4.1.1 发电机每月启动一次，每次不少于 30 min，各类表计显示正常。

10.3.4.1.2 自动转换开关状态显示完好，运作正常。

10.3.4.1.3 油料储存应按照 GB 15603、GB 25201 相关安全要求。

10.3.4.1.4 应急发电机机房应使用防爆灯。

10.3.4.2 UPS 和 EPS 电源系统

10.3.4.2.1 控制柜运行正常，检测表计显示正常。

10.3.4.2.2 输出负荷不得超出设计范围。

10.3.4.2.3 蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求。

10.3.4.2.4 电源切换功能正常，不出现电火花、输出中断等现象。

10.3.4.2.5 确保运行时散热功能正常。

10.3.4.2.6 蓄电池损坏或达到使用寿命应及时更换，保证系统正常运行。

10.3.4.2.7 按规定的周期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好。定期启动及维护备用发电机（组），确保随时可应急启用；定期对应急照明（带蓄电池）设施进行检查、维护，每季度 1 次对蓄电池组进行充放电试验，使其处于有效待命状态；每半年至少 1 次对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录。

10.3.4.2.8 楼宇防雷要求应符合相关规定。

10.4 电梯维护

10.4.1 应执行《中华人民共和国特种设备安全法》、GB/T 24803.1-2009 和有关安全运行的法律、法规的规定，接受并配合特种设备安全监督管理部门的安全监察工作，保证电梯的安全使用。

10.4.2 按照 TSG T7004 、 TSG T7006 的要求，电梯应经取得相应资质的特种设备检验机构检验合格；并取得安全检验合格证后投入使用，应每年不少于 1 次定期检验，出现异常随时检修；并张贴新的合格证。

10.4.3 有专业人员对电梯保养进行监督，并对电梯运行进行管理，每日不少于 1 次巡检，并应做好日常电梯运行的巡检与记录。

10.4.4 由取得相应资质的专业维修保养单位对电梯进行维修，每月不少于 2 次维保，并按照所签定的设备维保合同对其提供的服务进行监督。

10.4.5 电梯日常运行平稳舒适，动作准确可靠，直梯轿厢内外按钮、轿厢内灯具、扶梯踏板、扶手带等配件保持完好。

10.4.6 建立应急事件处理机制，电梯发生故障时应对取得相应资质的专业维修保养单位到达现场的时间不超过 30 min。

10.4.7 加强自动扶梯运行安全管理，紧急制动按钮应张贴明显标识，并用文字注明；自动扶梯与楼板夹角提前 1.4 米处悬挂夹角防护挡板。

10.5 高空作业

10.5.1 应对设备加强日常检查和维护，确保设备的使用完好。

10.5.2 操作人员应经过安全培训，严格遵守安全规定，严格执行安全操作规程。

10.5.3 应有专业人员对设备运行进行管理，根据使用情况和频次进行检查及保养，记录使用状况并存档。

10.6 供热服务

10.6.1 锅炉管理

10.6.1.1 应按照《中华人民共和国特种设备安全法》和有关安全生产的法律、法规的规定，接受并配合特种设备安全监督管理部门的安全监察工作，保证锅炉的安全使用。

10.6.1.2 按照 TSG G0001 的有关规定，建立健全锅炉安全、使用、节能、技术档案管理制度和岗位安全、节能责任制度。

10.6.1.3 各种证书齐备；配备专职、兼职的安全管理人员，作业人员持证上岗。每季度对特种设备作业人员进行安全、节能教育和培训，保证作业人员具备必要的安全、节能知识，在工作场所应配备作业人员安全防护装备工具。

10.6.1.4 噪声的监测、控制管理执行 GB 22337 的规定。

10.6.1.5 根据《中华人民共和国特种设备安全法》及国家有关规定，按照 TSG G0001 、 TSG G7002 的具体要求，接受并配合行政主管部门指定的检测机构对锅炉设备进行安全检测。

10.6.1.6 除按照《中华人民共和国特种设备安全法》、 TSG G0001 的规定外，锅炉设备的维护和保养还应满足以下要求：

- a) 至少每月进行 1 次在用锅炉设备的自行检查并记录；
- b) 对在用锅炉设备进行经常性日常维护和运行并记录；
- c) 对在用锅炉设备的安全附件、安全保护装置、测量调控装置及有关附属仪器仪表进行定期
- d) 校验、检修并记录；
- e) 定期对锅炉水质进行化验。

10.6.2 供热设施维护

10.6.2.1 定期对供暖管道、安全附件、阀门、仪表进行检查和维护，确保无跑、冒、滴、漏。

10.6.2.2 应保持供暖设备仪表清晰完好。

10.6.2.3 每年秋、冬季对供暖管网保温薄弱环节进行必要维护。

10.6.2.4 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水。

10.7 空调维护

10.7.1 空调系统的运行管理应符合 GB 50365 的规定。

10.7.2 对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。

10.7.3 每月检查 1 次冷却塔风机、变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，大修后特殊情况要适当增加巡检保养次数，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

10.7.4 每半年（换季工作开始或结束）进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，作好记录。

10.7.5 每周对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。

10.7.6 每周检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数。

10.7.7 每周安排对新风量、排风量的测定。

10.7.8 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏，能量计费系统处于完好状态。

10.7.9 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷冻水。

10.7.10 空调维护保养应符合 WS 394 的要求。

10.7.11 对空调循环水质进行维护保养和水质分析，确保水系统内的水质符合 GB 50050 的要求。

10.7.12 宜每周安排对空气质量的测定，使室内空气质量达到 GB/T 18883 的要求。

10.7.13 手术室空调净化系统的管理要求如下：

- a) 每日对空调净化系统进行检查和保养，测试运行状态；
- b) 每周对空气处理系统、新风处理系统进行清洗和保养；
- c) 各种管道应保持完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；
- d) 细菌浓度应符合 GB 50333 的要求；
- e) 记录运行参数，分析运行记录；
- f) 根据风量风速、细菌浓度等情况适时更换中、高效过滤器。

10.8 给排水管理

10.8.1 医院二次供水水质应符合 GB 5749 规定。

10.8.2 医院二次供水技术应符合 GB 17051 的规定。

10.8.3 医院二次供水运营维护管理应符合 WS 436 的规定。

10.8.4 进行规范加压操作，确保用户末端的水压及流量满足使用要求。

10.8.5 加强供水设备的检查维护，做好记录，确保设备完好，运行正常。

10.8.6 每年秋、冬季对给排水管保暖薄弱环节进行防冻保护。

10.9 污水处理

10.9.1 定期对污水处理系统设备进行维护保养，物业服务企业对污水排放应根据 GB 18466 及其他相关规定进行管理，医疗污水排放水质应符合 GB 18466 的要求。

10.9.2 每天检查电动格栅、泥水分离机、二级生化装置、消毒装置，确保调节池、消毒池、污水泵运行正常。

10.9.3 每天按规定检查污水处理后水质的剩余有效氯含量，做好记录。有效氯含量指标应符合 GB 18466 的要求。

11 绿化养护

- 11.1 应建立物业服务区域绿化养护方案和必要的绿化管理制度，并做好服务工作记录。
- 11.2 应根据季节要求，按照规范进行养护。
- 11.3 保持植物、草地、花卉等生长良好、美观，与整体环境协调。
- 11.4 绿化养护要求应符合表 5 的要求。

表 5 绿化养护要求

项目	服务要求
修剪	草坪无杂草，年普修 8 遍以上，草屑即时清理；切边整理 3 次以上，草坪常年保持平整、边缘清晰；草高度不超过 9 cm，树冠完整美观，分枝点合适，枝条粗壮，无枯枝死杈；主侧枝分布匀称、数量适宜；内膛不乱，通风透光。树冠圆整、树势均匀，45 度剪口靠节光滑。针叶树应保持明显顶端优势。花灌木开花及时，株形丰满，花后修剪及时合理、无残花。绿篱修剪保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观
浇水	常年保持有效供水，草地充分生长，保持地形平整，排水流畅
中耕除草、松土	年中耕除草、疏松表土 10 次以上，土壤疏松通透，无杂草
施肥	按植物品种、生长、土壤状况，适时、适量施肥。年普施基肥不少于 1 遍，花灌木追施复合肥 2 遍，满足植物生长需要。植物、草皮根部土壤保持疏松、无板结
病虫害防治	预防为主，生态治理，各类病虫害发生低于防治指标。植物、草皮无病斑、无成虫。植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹
扶正、加固	对新植和弱小树木、植物做好综合防护，及时扶正加固
花坛	花卉长势良好，造型优美；无枯萎、黄叶现象；开花期间，及时修剪、整理残枝、落花；保持花坛土壤湿润，泥面不开裂；及时中耕除草、疏松表土；对木本花卉过冬采取必要防护措施
绿植摆放	楼内或室内绿化，应摆放布局合理、疏密有度，与整体环境匹配；进行正常养护，保持鲜艳；做到不黄叶、无焦叶，叶面干净有光泽，无杂草，无病虫害；盆器及托盘完好，托盘无积土，浇水不外溢；不使用有毒、异味除虫剂和肥料
其它	绿期 240 天以上，斑秃黄萎<5%。无白色垃圾、绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）。无死树缺株、无枯枝烂头

12 会务服务

12.1 会前准备

12.1.1 物业服务组织应将会务服务过程中可能涉及的服务内容进行细分，并制定相应的标准，以保证每项服务内容都能在合理范围内满足经确认的需求，会务服务中可能涉及的各项服务内容可包含但不限于以下方面：

- 布置导引；
- 布置签到；
- 布置横幅与大背景；
- 检查会议用桌、椅，主席台布置，座位格局和座次安排；
- 布置台布；
- 制作并摆放座席牌；
- 摆放不同类型麦克风；
- 提供纸笔；
- 调试灯光；

- 调试音响；
- 调试投影；
- 调试空调；
- 准备茶具（水）；
- 检查安全、消防设施及疏散通道；
- 了解会议程序及个性化服务需求；
- 备用物品：电源转换插座、充电器、插电板等。

12.1.2 根据会议主办方要求，确定会议主席台或会议台座次安排、会议横幅主题，物业服务组织应负责会场布置。会场布置完成后应由会议主办方对会前准备工作进行检查确认。

12.2 会中服务

物业服务组织应将会中服务涉及的内容进行细分，并制定相应的标准保证会务服务人员按要求提供服务。会中服务涉及的内容宜包含但不限于以下方面：

- 导引；
- 续茶、茶具的准备，续茶时间一般不超过 25 min，换茶时间一般不超过 120 min；
- 会场巡视；
- 会场、洗手间、通道保洁；
- 会议现场温度、灯光、音响等随时进行调节。

12.3 会后整理

会后整理内容包含但不限于以下方面：

- 回收可重复使用的用品，清点数量并记录等，将座席牌、桌椅等归位。用品及时清洗、消毒和存放；
- 清理会务设施设备，检查有无缺失或损坏，清洁后归位或返还，做好相应记录；
- 检查会议厅（室）是否有客人遗失的物品，如有遗失应立即送还给客人，如未能及时送还，应妥善保管，做好记录，同时立即通知院方；
- 检查会议室及相关的物品是否有缺失或损坏，及时报告院方，协助追补损失，做好记录；
- 对会议期间的丢弃物进行打扫、对会议室洗手间进行适当保洁；
- 关闭会议厅（室）：包括音响、空调、灯光、门、窗、窗帘。

13 标识管理

物业服务企业应协助医院完善各项标识并进行有效管理。包括但不限于以下内容：

- 门诊部、住院部、急诊科标识牌；
- 医院建筑分布总平面图标识牌；
- 交通标识牌；
- 大楼各楼层平面图、各楼层科室分布总索引；
- 医院简介标识牌；
- 专科、专家介绍牌、专科、专家出诊动态一览表；
- 挂号、收费处、药房等标识；
- 各楼层科室分布与楼层平面图；
- 科室名称牌；
- 开水间、洗手间等功能标识牌；

- 紧急出口、消防通道、禁烟区等警示性标识；
- 医疗设备设施的安全警示标识，如放射标识等；
- 其他标识。

14 应急服务

- 14.1 应建立突发事件应急预案和处理机制，控制、减轻和消除突发事件引起的社会危害。
- 14.2 保障医院及相关人员的身心健康与生命安全，最大限度的减少或避免其财产损失。
- 14.3 预案涉及到医院的，应及时告知，强化宣传。
- 14.4 对相关人员进行应急预案培训，定期组织预案演练，并进行评价和改进。
- 14.5 发生突发事件时，立即启动应急预案。
- 14.6 突发事件通常包括但不限于：
 - 干扰正常医疗秩序；
 - 公共卫生事件；
 - 燃气泄漏；
 - 停电、停水；
 - 触电；
 - 火灾、爆炸；
 - 机动车辆伤害；
 - 盗窃、斗殴；
 - 设备设施故障；
 - 水浸；
 - 高处坠落；
 - 机械伤害等；
 - 地震；
 - 大风。

15 监督与投诉

15.1 信息收集

物业服务企业应以各种方式收集院方及物业使用人对物业服务质量的信息。及时分析，不断改进服务的内容和质量。院方及物业使用人对物业服务满意度信息的收集可以采用以下方式：

- a) 直接与医院沟通；
- b) 向医院发放调查问卷；
- c) 来自各种媒体的报道；
- d) 收集各种渠道的投诉。

15.2 投诉处理

15.2.1 医院物业服务企业应主动接受医院的监督，对外公布监督、投诉电话。投诉管理应满足 GB/T 17242 的要求。

15.2.2 投诉分为患者投诉、医生投诉和院方投诉。可根据受理投诉的不同，采取如下处理方式：

- a) 患者投诉、医生投诉物业服务企业的，应及时受理，核实情况，在 1 个工作日内回复处理结果，最长不得超过 3 个工作日，并上报院方，院方投诉或医院委托第三方投诉的，应查明事实，确认证据，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助医院方做好相应工作；
- b) 属于物业管理责任的，应向投诉方道歉并及时纠；属于无效投诉的，应做好解释工作；与投诉者无法协商解决的，应上报处理；
- c) 直接向上级主管部门的投诉或者上级部门转来的投诉，应协助上级部门或其他相关部门做好相应工作；
- d) 需向公安机关报案的，及时报案并协助公安部门做好处理工作；涉及依法裁决的，应按法律程序处理。

15.3 服务评价和改进

15.3.1 沟通

15.3.1.1 内部沟通

物业服务企业应根据实际情况，将组织内部的沟通过程形成文件可以建立一个正式或非正式的交流制度，使员工有更多的机会与管理层沟通。

15.3.1.2 与院方的沟通

物业服务企业应理解院方的需求和期望，倾听院方的意见，提供解决问题的方法，提高物业服务信息的透明度，避免不切实际的服务承诺。

15.3.1.3 沟通联络的方式

方式灵活多样，避免命令式的沟通方式。

15.3.2 评价与改进

15.3.2.1 信息收集

信息的收集和分析应注意来自不同方面的反映。

15.3.2.2 评价与改进

物业服务企业应对收集的服务反馈信息进行分析处理，找出产生不合格服务项的根本原因并有针对性采取纠正预防措施；同时，对新需求进行分析，识别改进机会。

附 录 A
(资料性)
安防控制室值班记录表

物业服务中心：时间： 年 月 日

设备名称	摄像头			门禁系统		双监防盗		电脑主机		监视器		矩阵主机	
状态	清晰	模糊	无图像	正常	故障	正常	故障	正常	故障	正常	故障	正常	故障
数量（个）													
报警、故障原因、地点、处理情况													
值班记事								待办事项					
值班时间段	月 日 时 分至 月 日 时 分							值班员			接班员		

附 录 B
(资料性)
监控系统故障处置登记表

序号	日期	故障时间	故障设备及地点	故障原因	维护人员	处理结果	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

参 考 文 献

- [1]GB 50751 医用气体工程技术规范
 - [2]WS/T 368 医用气体净化管理规范
 - [3]中华人民共和国主席令第 6 号（2008）中华人民共和国消防法
 - [4]中华人民共和国公安部令第 107 号（2009）消防监督检查规定
 - [5]中华人民共和国公安部令第 106 号（2009）建设工程消防监督检查规定
 - [6]中华人民共和国中国气象局第 24 号令（2013）防雷减灾管理办法
 - [7]中华人民共和国气象法第 23 号主席令
 - [8]《医疗废物管理条例》（2011年修订，国务院令第380号）
 - [9]《消毒管理办法》（2018年修订）
 - [10]《医疗卫生机构医疗废物管理办法》（卫生部令第36号）
-